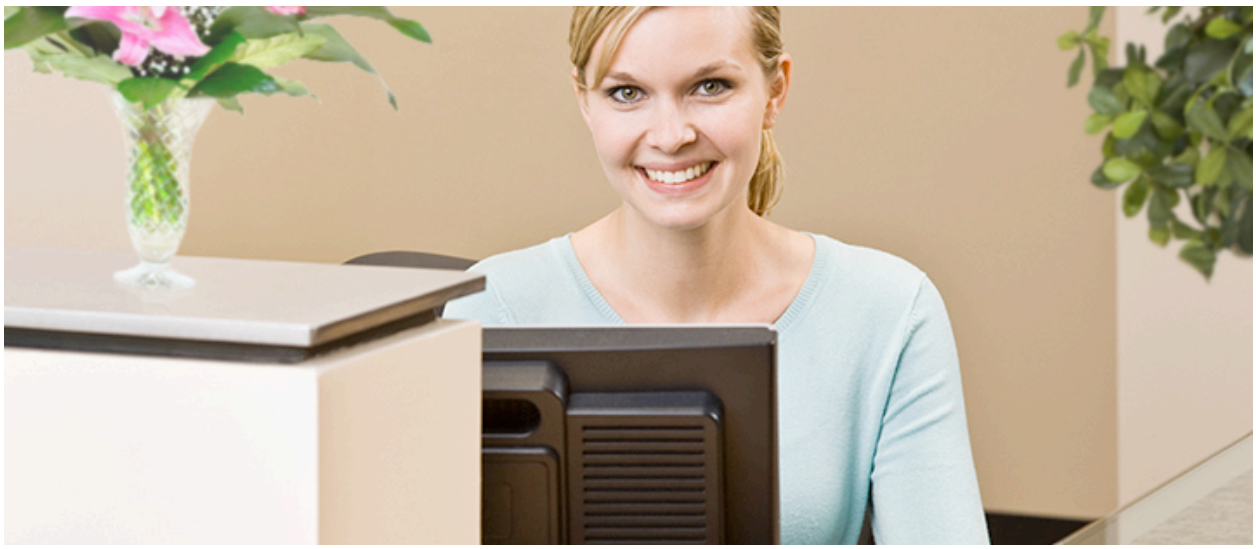

Scripts adaptés aux cabinets dentaires : scénariser l'accueil du patient | Dental Care
Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Pour vous démarquer de la concurrence, votre cabinet doit constamment impressionner les patients. Les scripts ont le pouvoir de rendre votre service à la clientèle *extra*ordinaire. L'accueil joue un rôle crucial dans la façon dont les patients nouveaux et actuels perçoivent votre cabinet.

Voici six conseils pour créer des scripts d'accueil efficaces :

1) Soyez préparé

Utilisez la réunion du matin pour passer en revue les patients prévus pour la journée. Relisez les notes dans leur dossier pour vous refamiliariser avec leur historique dentaire, leurs antécédents personnels et leurs centres d'intérêt. Pour les nouveaux patients, assurez-vous d'en apprendre le maximum à leur sujet et de consigner toutes les informations pertinentes dans leur dossier.

2) Accueillez les patients chaleureusement

Vous souhaitez que les patients, nouveaux ou actuels, sentent que vous êtes content de les voir. N'oubliez pas qu'aller chez le dentiste n'est pas souvent quelque chose que l'on fait avec plaisir. En fait, de nombreux patients ont des phobies dentaires. En les accueillant chaleureusement et en les appelant par leur prénom, vous commencerez à mettre ces patients à l'aise.

3) Suscitez l'enthousiasme

Le Levin Group apprend à nos clients à traiter tous les patients comme des VIP. Ce n'est pas seulement ce que vous dites, mais comment vous le dites. Les patients veulent sentir qu'ils sont le centre de l'attention quand ils sont dans votre cabinet. Ils ne veulent pas avoir l'impression d'interrompre ou que vous préféreriez faire autre chose. Un accueil énergique et enthousiaste donne un bon départ au rendez-vous.

4) Mettez les patients à l'aise

Pour les nouveaux patients, sortez de derrière le comptoir pour leur serrer la main. Montrez-leur l'espace de réception et les installations, comme le Wi-Fi, les boissons et les lectures disponibles. S'il y a eu des changements depuis leur dernière visite, informez-en les patients actuels. Si l'emploi du temps est respecté, dites-leur qu'ils seront reçus à l'heure.

5) Créez de la valeur pour le rendez-vous

Ne supposez jamais que les patients savent à quoi s'attendre. Rassurez-les toujours sur leur rendez-vous, qu'il s'agisse d'un nouveau patient venant pour la première fois ou d'un patient de longue date devant subir une restauration. Dites-leur ce qui est prévu. Des déclarations telles que « Le Dr Jones est impatient de vous rencontrer, Mme Stevens » ou « Votre sourire sera exceptionnel avec cette nouvelle couronne, M. Hughes ». Des déclarations positives créent de la valeur pour le soin et désamorcent l'anxiété.

6) N'oubliez pas votre langage corporel

Établissez un contact visuel lorsque vous vous adressez aux patients. Levez-vous ou tenez-vous droit. Une bonne posture indique que vous êtes impliqué dans la conversation et que vous pensez ce que vous dites. Ne croisez pas les bras... cela montre que vous êtes mal à l'aise ou sur la défensive.

Conclusion

L'accueil du patient dresse le décor pour le reste du rendez-vous. Utilisez ces conseils pour créer des scripts percutants afin de bien accueillir vos clients dans votre cabinet.